

REGULAMENTO

**do Provedor do Estudante
do IPAM LISBOA**

INSTITUTO PORTUGUÊS de ADMINISTRAÇÃO de MARKETING

Aprovado em Conselho de Gestão no dia 12 de dezembro de 2025



CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Natureza e Função

1. O Provedor do Estudante, adiante designado como Provedor, é um órgão independente, previsto no artigo 11.º dos Estatutos do IPAM Lisboa, Despacho n.º 539/2015, publicado no *Diário da República*, 2.ª série — N.º 12 — 19 de janeiro de 2015.
2. O Provedor tem como função, sem poder de decisão, a defesa e a promoção dos direitos e interesses legítimos de todos os estudantes no âmbito do IPAM Lisboa, conforme previsto no artigo 33.º dos Estatutos.
3. O Provedor pauta a sua atuação pela lei e pelo presente regulamento, intervindo nos assuntos que lhe sejam suscitados numa perspetiva de mediação e de conciliação de interesses, subordinada a juízos de equidade.

Artigo 2.º

Designação e mandato

1. O Provedor é designado pelo Conselho de Gestão.
2. Poderá ser designado Provedor quem:
 - a) Goze de comprovada reputação de integridade e independência;
 - b) Tenha comprovada experiência nos domínios do ensino, investigação e de gestão académica e administrativa no âmbito do ensino superior;
 - c) Tenha experiência de trabalho e/ou relacionamento institucional com os organismos representativos dos estudantes.
3. O Provedor toma posse perante a Entidade Instituidora.
4. O mandato do Provedor é de 1 (um) ano letivo, renovável por iguais períodos, mediante parecer prévio do Conselho Pedagógico.
5. O Provedor mantém-se em funções até à posse do sucessor, o qual deve ser designado nos sessenta (60) dias anteriores ao termo do seu mandato.
6. O exercício do mandato de Provedor é incompatível com a titularidade de um órgão de governo ou de gestão do IPAM Lisboa.

Artigo 3.º

Atividades

1. As atividades do Provedor são desenvolvidas em articulação com o Diretor, o Conselho Pedagógico, a Associação de Estudantes e outros órgãos e serviços.
2. O Provedor do Estudante pode participar, sem direito a voto, nas reuniões do Conselho Pedagógico.

Artigo 4.º

Competências

Compete ao Provedor a defesa e a promoção da justiça nas matérias pedagógicas, podendo, para o efeito, dirigir recomendações aos órgãos do IPAM Lisboa. No exercício das suas funções compete ao Provedor:

- a) Apreciar queixas dos estudantes sobre matérias de foro administrativo, pedagógico e social, assim como sobre outros aspetos da sua vida académica;
- b) Agir como mediador, procurando dirimir conflitos entre estudantes, ou entre estes e outros órgãos, agentes, serviços ou membros da Instituição;
- c) Dirigir aos órgãos competentes da Instituição as recomendações que considere necessárias e adequadas;
- d) Assinalar as deficiências dos regulamentos em vigor, aprovados pelos órgãos estatutariamente competentes, emitindo recomendações para a sua implementação, alteração ou fazendo sugestões para a elaboração de novas normas regulamentares;
- e) Emitir parecer sobre ações a desenvolver para a melhoria da qualidade do ensino-aprendizagem, em resultado da análise sistémica das questões que lhe são colocadas;
- f) Recomendar ao Diretor a realização de averiguações e inquéritos que considere necessários ou convenientes;
- g) Procurar, em colaboração com os órgãos, agentes, serviços ou membros competentes, as soluções mais adequadas à tutela dos direitos dos estudantes e ao aperfeiçoamento da ação administrativa;

- h) Contribuir para a preparação de um código de direitos e deveres a respeitar no IPAM Lisboa por todos os que nele desenvolvem a sua atividade;
- i) Estar atento aos procedimentos e comportamentos que ponham em causa a missão prosseguida pela Instituição e emitir recomendações de forma a evitar e reparar situações de incumprimento, bem como a melhorar os procedimentos;
- j) Emitir parecer sobre quaisquer matérias relacionadas com a sua atividade, a solicitação do Conselho de Gestão ou do Diretor do IPAM Lisboa.

Artigo 5.º

Dever de cooperação dos demais órgãos e serviços

1. Os órgãos, agentes, serviços e membros do IPAM Lisboa têm o dever de colaborar com o Provedor, quando tal lhes for solicitado, e de responder às suas solicitações no prazo previsto no Artigo 12.º do presente regulamento.
2. Ao Diretor cabe assegurar a divulgação e o apoio à concretização das recomendações emitidas pelo Provedor.

Artigo 6.º

Dever de sigilo e de confidencialidade

1. O Provedor do Estudante está sujeito ao dever do sigilo, nos termos da lei, relativamente aos factos de que tiver conhecimento no exercício das suas funções.
2. Os terceiros, envolvidos nas averiguações, estão submetidos a um compromisso de confidencialidade relativo a toda a informação a que tenham tido acesso no âmbito das averiguações.
3. O relatório referido no Artigo 14.º salvaguarda a completa confidencialidade, no que respeita à identidade ou outros elementos identificadores.

CAPÍTULO II

Procedimentos

Artigo 7.º

Modo de apresentação de queixas, exposições ou petições

1. Os estudantes do IPAM Lisboa podem apresentar ao Provedor participações de queixas, exposições ou petições relativas a ações ou omissões dos órgãos, agentes, serviços e membros da Instituição sobre matérias académicas-administrativas, pedagógicas, de ação social, de foro pessoal e outras decorrentes da sua atividade na Instituição.
2. A iniciativa dos estudantes pode ser realizada isoladamente ou em conjunto.
3. Quando o direito de queixa for exercido coletivamente, os queixosos indicam um único endereço para efeito de receção das comunicações e notificações previstas no presente regulamento, sendo que na falta de tal indicação será havido como endereço o do primeiro signatário.
4. A queixa é apresentada por meio de correio eletrónico, através do endereço: provedordoestudante@ipam.pt.
5. Pode o Provedor, oficiosamente, iniciar um procedimento no âmbito das suas competências, designadamente se estiver em causa o dever de celeridade ou de decisão.

Artigo 8.º

Elementos para a formalização da queixa

1. A queixa ao Provedor é apresentada por escrito e deve incluir, no mínimo, os seguintes elementos:
 - a) A identificação do queixoso ou do seu representante legal, designadamente nome, contacto, número de estudante, ano, curso que frequenta e regime;
 - b) Os factos violadores dos seus direitos ou interesses legítimos;
 - c) Os autores dos atos praticados, quando conhecidos;
 - d) A fundamentação da queixa;
 - e) A assinatura do queixoso ou do seu representante;
 - f) A data de apresentação da queixa.
2. Se a queixa não cumprir os requisitos previstos no número anterior será dada oportunidade ao queixoso para retificar a queixa, no prazo de três (3) dias úteis.

Artigo 9.º

Apreciação preliminar das queixas

1. As queixas são objeto de uma apreciação preliminar tendente a avaliar da sua

admissibilidade.

2. A queixa é rejeitada liminarmente quando:

- a) Não cumpra o disposto no número um (1) do artigo anterior;
- b) Os atos referidos na queixa tenham ocorrido há mais de um (1) ano;
- c) A queixa seja apresentada decorridos mais de seis (6) meses após a cessação de facto que, de modo relevante, possa ter impedido ou condicionado a sua apresentação naquele prazo;
- d) O queixoso tenha apresentado queixa à IGEC — Inspeção-Geral de Educação e Ciência, dando conhecimento deste facto;
- e) O queixoso não seja a pessoa diretamente afetada pelo atos reportados, exceto nos casos em que a queixa seja apresentada por seu representante.

3. O Provedor pode ainda, por meio de um procedimento sumário, rejeitar um procedimento sempre que:

- a) A queixa careça manifestamente de fundamento;
- b) O Provedor já se tenha pronunciado sobre o objeto da queixa.

4. Em qualquer das situações previstas nos números 2 e 3 do presente artigo, o Provedor notifica o estudante ou o seu representante legal, por escrito, no prazo de dez (10) dias úteis, da sua decisão fundamentada de não abrir uma averiguação.

Artigo 10.^º

Comunicações e notificações

- 1. As comunicações e notificações, nos termos do número anterior, presumem-se recebidas pela totalidade dos queixosos.
- 2. O Provedor não pode instaurar um procedimento se existir outro, resultante de requerimento, recurso ou reclamação a propósito da mesma matéria, pendente nos órgãos competentes.
- 3. No caso previsto no número anterior, o Provedor notificará por escrito o queixoso de que a sua queixa se enquadra nessa situação.

Artigo 11.^º

Diligências instrutórias

- 1. O Provedor deve enviar ao queixoso a informação escrita sobre as diligências já tomadas, no prazo de dez (10) dias úteis após a receção da queixa.

2. No início do procedimento resultante de uma queixa, o Provedor pode comunicar a mesma ao Diretor, ao Presidente do Conselho Pedagógico, ao Diretor de Curso, ou aos Serviços Académicos, para que estes juntem a informação que entendam como conveniente, bem como a referência a antecedentes, caso existam.
3. O queixoso e os órgãos, agentes, serviços e membros a que a queixa se refere devem ter a oportunidade de explicação, por escrito, sobre a matéria da queixa.
4. O Provedor pode decidir sobre a audição conjunta ou separada das partes envolvidas.
5. Quando considere necessário para a obtenção de conclusões, o Provedor pode solicitar a participação de terceiros e os seus comentários escritos ou orais.

Artigo 12.^º

Prazos para informação e esclarecimentos dos demais órgãos e serviços

1. Os órgãos, agentes, serviços ou membros devem, no prazo de oito (8) dias úteis após a receção de um pedido de informações e esclarecimentos do Provedor, informar este sobre as ações e diligências realizadas e ainda sobre a fase em que se encontra o procedimento.
2. O mesmo prazo é extensivo quanto aos pedidos de esclarecimento efetuados sobre a realização de correções subjacentes às recomendações feitas.
3. Os órgãos, agentes, serviços ou membros têm o prazo de oito (8) dias úteis, a contar da data da prestação de esclarecimentos prevista no número anterior, para responderem às recomendações propriamente ditas.
4. Se o órgão, serviço, agente ou membro da Instituição notificado considerar ter razões para não concretizar uma recomendação, deve de tal circunstância informar o Provedor, por escrito, fundamentando a sua decisão, a qual deverá constar do relatório de atividades deste.
5. Se as recomendações não forem atendidas, bem como sempre que o Provedor não obtiver a colaboração devida, deve suscitar a intervenção do Diretor.

Artigo 13.^º

Arquivamento

São mandados arquivar os processos quando:

- a) O Provedor conclua não serem da sua competência;
- b) O Provedor conclua que a exposição, queixa ou petição não tem fundamento ou que não existem elementos bastantes para ser adotado qualquer procedimento;
- c) A ilegalidade ou injustiça invocadas já tenham sido reparadas.

Artigo 14.^º

Relatórios, pareceres e recomendações

1. O Provedor deve elaborar, no final de cada ano letivo, um relatório de atividades, no qual refere as ações que desenvolveu acerca de todos os factos que tiver averiguado.
2. O relatório é entregue à Entidade Instituidora, ao Diretor e ao Conselho Pedagógico.
3. Do relatório devem ser excluídas todas as informações que afetem a privacidade dos intervenientes do processo, já que o Provedor tem o dever de sigilo e de preservar a confidencialidade dos dados e das informações de carácter pessoal ou reservado que obteve no desempenho das suas funções e que se relacionem com a vida privada dos queixosos.
4. Os relatórios, os pareceres e as recomendações do Provedor são também dirigidos ao órgão competente para corrigir o ato ou as situações irregulares que lhe deram causa.

Artigo 15.^º

Comunicações

1. As decisões de arquivamento, de emissão de parecer ou de recomendação, devem ser levadas ao conhecimento do estudante pelo meio mais célere e eficaz, por parte do Provedor.
2. O relatório de atividades, elaborado pelo Provedor, deve ser publicado nos meios adequados.

CAPÍTULO III

Disposições finais

Artigo 16.º

Dúvidas e omissões

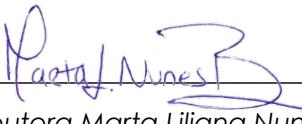
As dúvidas e omissões que surgirem na aplicação do presente regulamento são resolvidas pelo Diretor.

Artigo 17.º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no ano letivo de 2025/2026 após consulta e aprovação em sede do Conselho de Gestão do IPAM Lisboa e publicação na 2ª Série do Diário da República.

Lisboa, 12 de dezembro de 2025



Professora Doutora Marta Liliana Nunes Bicho
Diretora do IPAM Lisboa